

A yellow oval sign with a black border and two screws on the left and right sides. The sign is centered on a dark red background. The text 'DØRMÆND OG VOLD' is written in white, bold, sans-serif capital letters.

DØRMÆND
OG VOLD

- en vejledning om
dørmænds sikkerhed

INDHOLD

DORMANDSFUNKTIONEN	3
VOLDSRISIKOEN	4
Voldsriskoen og konfliktskabende forhold	4
Konsekvenser af voldsepisoder	4
FOREBYGGELSE AF VOLD	5
HANDLINGSPLAN MOD VOLD	7
A. Instruktion, uddannelse og træning af dørmænd	7
B. Arbejdsorganisatoriske forhold	8
C. Adgangsf forhold og arbejdsstedets indretning	8
D. Tekniske sikkerhedsforanstaltninger og personlige værnemidler	9
E. Sikkerhedsrutiner og retningslinier for alarmering	9
F. Regler for afvisning af gæster og tildeling af karantæne	10
G. Førstehjælp/krisehjælp	10
H. Registrering af voldsepisoder	11
FREMMEDE ARBEJDSKRAFT	12
CHECKLISTE	13

Denne vejledning er udarbejdet af Arbejdstil synet i samarbejde med Branchesikkerhedsrådet for service- og tjenesteydelser (BSR 8), Hotel-, Restaurant- & Turisterhvervets Arbejdsgiverforening (HORESTA), Restaurations- og Bryggeriarbejderforbundet/Dørmændenes Landsklub (RBF) samt Ledernes Hovedorganisation (LH).

Vejledningen henvender sig til virksomheder, der beskæftiger dørmænd, samt dørmændene selv. I vejledningen beskrives den voldsrisiko, som dørmænd er udsat for, og der peges på muligheder for at imødegå denne voldsrisiko. Vejledningen retter sig primært mod restauranter og diskoteker, men vil også kunne finde anvendelse andre steder, hvor der bruges dørmænd i nedennævnte betydning.

Man kan skaffe sig et første overblik over vejledningen ved at læse de "grå bokse".

DØRMANDSFUNKTIONEN

I vejledningen er en dørmænd en person, der er ansat til at holde orden eller udøve kontrolfunktioner på restauranter eller diskoteker. Kontrolfunktionen kan udøves ved ind- og udgange eller i selve restauranten eller diskoteket.

Hvis andre grupper af personalet (tjenere, ejere o.l.) udøver tilsvarende dørmændsfunktioner, er de også omfattet af denne vejledning.

En række restauranter og diskoteker beskæftiger dørmænd, som er udlejet af fx vagtfirmaer til denne særlige opgave. Reglerne for deres beskæftigelse omtales side 12 i denne vejledning.

Dørmænd ...

- udfører kontrolfunktioner ved ind- og udgange eller i selve restauranten eller diskoteket
- er udsatte for vold og trusler om vold, der kan få fysiske, psykiske og adfærdsmæssige konsekvenser

VOLDRISIKOEN

Voldsriskoen og konfliktskabende forhold

Ansatte, der udøver dørmandsfunktioner, er særligt udsatte for vold og trusler om vold.

Voldsriskoen er specielt forøget under følgende forhold:

- Arbejde på tidspunkter af døgnet, hvor der normalt er stor søgning, og hvor mange påvirkede mennesker vil være til stede. Kritiske tidspunkter vil som regel være efter midnat.
- Lang kødannelse og ventetid for at komme ind på restauranten eller diskoteket, som kan skabe utilfredshed og aggressiv adfærd.
- Afvisning ved døren på grund af beruselse, påvirkning af stoffer, upassende påklædning, lokalet er fyldt eller lignende.
- Dørmanden lukker bestemte personer ind frem for andre.
- Bortvisning på grund af påvirkning af stoffer, alkohol o.l., højrosthed eller anden uønsket opførsel fra gæsters side.
- Indgreb over for slagsmål mellem gæster inde i lokalet eller ved arbejde i døren.

Konsekvenser af voldsepisoder

Udsættelse for vold kan have såvel fysiske som psykiske konsekvenser. De fysiske konsekvenser kan være legemsbeskadigelser af mere eller mindre alvorlig karakter og i enkelte tilfælde endog dødsfald.

De psykiske reaktioner på voldsepisoder kan være varierende: Forskellige mennesker reagerer forskelligt på vold eller trusler om vold. Dog vil den voldsramte i de fleste tilfælde have reaktioner, der umiddelbart og eventuelt på længere sigt kan nedsætte livskvaliteten for vedkommende. Voldsepisoder kan således få konsekvenser for følelsesliv, måde at tænke på, opmærksomhed/koncentration og adfærd, samt medføre en række kropslige reaktioner.

De mest typiske følelsesmæssige reaktioner er dels skyldfølelse (over handlinger, man burde have udført for at mindske voldsriskoen, eller over for noget, man gjorde galt), dels angst ved omstændigheder, der minder om episoden. Endvidere ses fx tilbagevendende genoplevelse af episoden ("flash backs"), vrede, nedtrykthed, magtesløshed, tilsyneladende umotiveret gråd, følelsesmæssig tilbagetrækning, irritabilitet og vredesudbrud.

Af tanke- og opmærksomhedsmæssige reaktioner kan man fx se nedsat opmærksomhed/koncentration, svækket hukommelse, forvrængning af afstandsbedømmelse og tidsopfattelse samt uvirkelighedsfølelser.

Af adfærdsmæssige reaktioner ses ofte overdreven eller formålsløs aktivitet, passivitet, isolation, nedsat bevægelsestempo, overdreven pjattet adfærd eller sort humor.

Typiske kropslige reaktioner er almen utilpashed, urolig mave, tendens til opkastning, rysten på hænder, vanskeligheder med at styre sine bevægelser, svedtendens eller kuldefornemmelse, hjertebanken, svimmelhed, tendens til besvimelse, søvnproblemer og træthedsfølelser.

Forhold, der øger risikoen for vold, er bl.a. ...

- arbejde på tidspunkter med mange (berusede) gæster
- lang kødannelse og ventetid
- afvisning ved døren
- bestemte personer lukkes ind frem for andre
- bortvisning
- indgreb over for slagsmål

FOREBYGGELSE AF VOLD

I følge arbejdsmiljøloven er det arbejdsgiverens ansvar, at arbejdet planlægges og tilrettelægges således, at det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Grundlaget herfor er, at der foretages en vurdering af sikkerheds- og sundhedsforholdene på arbejdspladsen - en arbejdspladsvurdering. Vurderingen skal være skriftlig, hvor den har særlig betydning for sikkerhed og sundhed i arbejdet.

Som tidligere nævnt indebærer dørmandsfunktionen en særlig risiko for vold og trusler om vold, og arbejdspladsvurderingen skal derfor være skriftlig. Den skriftlige arbejdspladsvurdering skal forefindes på virksomheden.

Denne vejledning beskæftiger sig med en specifik del af arbejdspladsvurderingen, nemlig den del, der vedrører voldsrisikoen knyttet til dørmandsfunktionen.

Arbejdsgiveren skal i forbindelse med udarbejdelsen af arbejdspladsvurderingen især undersøge og vurdere risikoen for vold og iværksætte en forebyggende indsats for at nedbringe denne risiko så meget, som det er muligt, og helst helt hindre volden i at opstå på arbejdspladsen.

Parterne og Arbejdstilsynet er enige om, at det er vigtigt, at der udarbejdes en samlet handlingsplan, der sikrer dørmændene mod vold og trusler om vold.

En effektiv handlingsplan mod vold skal indeholde en række elementer, der samlet er egnet til at nedbringe voldsrisikoen. En sådan handlingsplan udgør et væsentligt element i arbejdspladsvurderingen, når det gælder dørmandsfunktionen.

Forebyggelsesniveauet baseres på den konkrete vurdering af voldsrisikoen. Det anbefales, at beskrivelsen af handlingsplanen tager sit udgangs-

Arbejdsgiveren skal ...

- sikre, at arbejdet planlægges, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt
- erkende, at dørmænd er udsat for en voldsrisiko, der kan medføre fysiske og psykiske skader
- vise, at virksomheden ikke kan acceptere vold
- tage initiativ til i samarbejde med de ansatte at undersøge voldsrisikoen nærmere



punkt i de elementer, som er beskrevet i det følgende afsnit.

Handlingsplanen skal sætte fokus på arbejdspladsen og de ansattes sikkerhed og sundhed. De ansatte skal aktivt inddrages i processen.

Det kan/skal ske ved:

- Inddragelse af de ansattes sikkerheds- og tilsynsrepræsentanter. På arbejdspladser med mere end 10 ansatte skal der etableres sikkerhedsorganisation.

- Drøftelser mellem arbejdsgiver, arbejdsledere og ansatte om voldsproblematikken og forslag til voldsforebyggelse.

Desuden kan branchens arbejdsgivere og sikkerhedsorganisationen trække på rådgivning om arbejdsmiljø gennem:

- Inddragelse af sagkyndige fra bedriftssundhedstjeneste, som branchens virksomheder er pligtige til at være tilsluttet, organisationerne, der står bag denne vejledning, Branchesikkerhedsrådet for service- og tjenesteydelser (BSR 8) eller Arbejdstilsynet.

- udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering, der skal forefindes i restauranten eller diskoteket
- som led i arbejdspladsvurderingen tage initiativ til opstilling af en handlingsplan for, hvorledes voldsrisikoen håndteres
- samarbejde med de ansatte om udarbejdelse og revision af handlingsplanen
- sørge for, at dørmænd, der er udlejet af fx vagtfirmaer, samt andre ansatte, der måtte udføre dørmandsfunktioner, arbejder i henhold til arbejdsmiljølovens regler, ligesom disse personer skal instrueres om virksomhedens handlingsplan

HANDLINGSPLAN MOD VOLD

Forudsætningen for et godt samarbejde er, at virksomhedens ledelse og ansatte gennem åbne drøftelser anerkender vold mod dørmænd som et arbejdsmiljøproblem, der ikke kan accepteres, og som derfor skal forebygges.

Arbejdet skal planlægges og tilrettelægges forsvarligt, arbejdsstedet skal indrettes, udføres og udstyres med eventuelle hjælpemidler, så risikoen for vold og trusler om vold forebygges så effektivt som muligt. Desuden skal de ansatte dørmænd have tilstrækkelig instruktion i at kunne udføre arbejdet sikkert og trygt, og de ansatte bør have tilstrækkelig uddannelse. Det er vigtigt med klare og synlige retningslinier for, hvordan de ansatte dørmænd bør reagere i forbindelse med vold, tilspidsede situationer eller ved trusler om vold.

Ved udarbejdelse af en skriftlig handlingsplan mod vold skal det anbefales, at den som minimum tager udgangspunkt i følgende elementer:

- A. Instruktion, træning og uddannelse af dørmænd
- B. Arbejdets organisering, herunder eventuelle perioder af døgnet, hvor alenearbejde undgås, og samarbejde med det øvrige personale
- C. Adgangsforhold og arbejdsstedets indretning
- D. Tekniske sikkerhedsforanstaltninger/personlige værnemidler
- E. Sikkerhedsrutiner

F. Regler for afvisning af gæster og karantæne-regler

G. Førstehjælp og krisehjælp

H. Registrering af episoder med vold og trusler om vold, herunder anmeldelse til Arbejdstilsynet.

Denne liste over faktorer skal ikke betragtes som udtømmende, men bygger på de forhold, som parterne og Arbejdstilsynet anser for særligt vigtige at inddrage i en skriftlig handlingsplan mod vold.

Handlingsplanen skal være tilgængelig for alle ansatte og skal revideres i samarbejde med de ansatte, hvis der fx sker ændringer i arbejdsbetingelserne, som har betydning for dørmændenes sikkerhed og sundhed under arbejdet.

I det følgende uddybes de forskellige forebyggelselementer.

Hvilke af nævnte elementer der skal indgå i en virksomheds handlingsplan, må baseres på en konkret vurdering af voldsrisikoen og dermed behovet for forebyggelse.

A. Instruktion, uddannelse og træning af dørmænd

Arbejdsgiveren skal sørge for, at hver enkelt ansat får en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på en farefri måde.

Handlingsplanen bør som minimum behandle følgende forebyggelselementer, der anbefales af parterne og Arbejdstilsynet:

A. Instruktion, træning og anerkendt uddannelse i psykologi, jura, førstehjælp og brandbekæmpelse

B. Arbejdets organisering, fx retningslinier for

- samarbejdet med det øvrige personale
- alenearbejde, fx ved stor søgning eller ved brug af uerfarne dørmænd
- håndtering af voldssituationer og uro inde i restauranten eller diskoteket

Herunder at den ansatte orienteres om den voldsrisiko, der er forbundet med arbejdet, og instrueres om den specifikke handlingsplan mod vold, der gælder for virksomheden.

Som led i orienteringen af en nyansat bør man nøje gennemgå, hvorledes voldsepisoder tidligere er blevet håndteret. Hvis voldsrisikoen ikke kan elimineres tilstrækkeligt på anden vis, kan det være nødvendigt at instruere i brugen af personlige værnemidler.

Parterne og Arbejdstilsynet er enige om, at dørmændene forud for indgåelse i arbejdet bør have gennemgået uddannelse/kursus bestående af bl.a. følgende elementer:

- Psykologi (kommunikation, kropssprog, konflikthåndtering, krisebearbejdning, forståelse for fremmede kulturers normer og værdier o.l.)
- Jura (regler for henholdsvis nødværge, restauratørvirksomhed, narkotika, civil anholdelse, visitation og regler mod diskrimination)
- Førstehjælp og brandbekæmpelse.

Parterne anbefaler en række anerkendte kurser, som afholdes af Arbejdsmarkedsuddannelserne (AMU). Disse kurser indeholder ovennævnte elementer. Kontakt Restaurations og Bryggeriarbejder forbundet (RBF), tlf. 38 33 89 89 eller Hotel-, Restaurant- & Turisterhvervets Arbejdsgiverforening (HORESTA), tlf. 31 35 60 88 herom.

Regelmæssige øvelser kan anvendes til at indøve procedurer i forbindelse med håndtering af voldsepisoder, og herved i nogen grad mindske de ansattes usikkerhed og angst ved konfliktyldte hændelser.

Ledelsen bør have gennemgået samme uddannelsesforløb eller på anden vis have erhvervet sig viden svarende til indholdet i ovenstående.

B. Arbejdsorganisatoriske forhold

Ved at ændre i arbejdets tilrettelæggelse kan man reducere voldsrisikoen og belastningen ved at arbejde som dørmænd. Af forebyggende elementer skal her nævnes:

- Tilstrækkelig bemanning med henblik på at undgå alenearbejde på tidspunkter, hvor der normalt er stor søgning, og hvor mange påvirkede mennesker vil være til stede. En uerfaren dørmænd bør i starten ikke arbejde alene, men følge/assistere en mere erfaren dørmænd.
- Retningslinier for håndtering af voldsituationer og uro inde i restauranten eller diskoteket, herunder hvordan samarbejdet mellem dørmænd og bartendere m.fl. bør foregå.

C. Adgangsforhold og arbejdsstedets indretning, fx med

- skiltning af adgangskrav og trufne sikkerhedsforanstaltninger
- solidt dørparti, samt let lukkelig og aflåselig entredør
- adskillelse af indkommende og udgående gæster
- sluse med skranke
- god belysning ved indgang
- flugtveje

C. Adgangsforhold og arbejdsstedets indretning

Forbedringer af adgangsforhold og arbejdsstedets indretning kan forhindre volden i at opstå eller beskytte dørmændene under håndtering af volds-episoder. Af forebyggende elementer skal her nævnes:

- Tydelig skiltning med adgangskrav (fx alder og påklædning) samt skiltning om eventuelt trufne sikkerhedsforanstaltninger
- Dørpartiet skal være af en sådan kvalitet, at dørmændene kan sikre sig bag dette
- Entredøren skal være let at lukke/åbne og kunne låses
- Adskillelse mellem indkommende og udgående gæster i form af rækværk o.l. eller ved helt adskilte ind- og udgange. Opsætning af stativer på fortovet, så gæsterne kommer til at stå og vente i en overskuelig kø, etablering af sluse, skranke eller lignende
- God belysning af indgangspartiet og området udenfor
- Let adgang til flugtveje, herunder til baglokaler forsynet med kraftig dør og lås.

D. Tekniske sikkerhedsforanstaltninger og personlige værnemidler

Tekniske sikkerhedsforanstaltninger kan i mange situationer reducere voldsrisikoen betydeligt. Især hvis der tydeligt skiltes med trufne sikkerhedsforanstaltninger af teknisk karakter, vil de kunne virke præventivt. Af tekniske foranstaltningmuligheder skal her nævnes:

- Alarmeringsmulighed ved indgang, fx lydløs tryknapalarm. Kan suppleres med personbåret alarmsystem
- Internt kommunikationssystem med alarmer
- Telefon ved indgangspartiet
- Brug af videoovervågning og internt TV samt skiltning om brugen heraf. Det kan fx dreje sig om entre samt indgangsparti. Brug af videoovervågning og optagelse ud mod gaden må kun ske i forbindelse med særlige begivenhedsforløb, fx en voldsepisode ved indgangen til restaurationen eller diskoteket. Derimod er vedvarende videoovervågning med optagelse ud mod gaden ikke tilladt
- Sikring af kassebeholdning i garderobe
- Indretning af metaldetektorsystemer (fx håndscanner) ved indgang
- Personlige værnemidler (fx skud- og stiksikker vest, stik- og snitsikre handsker).

D. Tekniske sikkerhedsforanstaltninger/personlige værnemidler såsom

- alarmeringsmulighed ved indgang
- internt kommunikationssystem
- telefon ved indgangspartiet
- videoovervågning
- sikring af kassebeholdning
- metaldetektorsystem ved indgang
- skud- og stiksikker vest, stik- og snitsikre handsker

E. Sikkerhedsrutiner og retningslinier for alarmering

Voldsrisikoen vil yderligere kunne reduceres, hvis der udarbejdes klare retningslinier for, hvordan de ansatte forholder sig i forbindelse med vold eller ved trusler om vold. Følgende elementer kan indgå i sådanne retningslinier:

- Beskrivelse af, i hvilke situationer døren skal lukkes og politiet alarmeres
- Rutiner for vedligeholdelse af og ansvar for det tekniske udstyr med alarmer
- Evt. brug af identifikationskort for personalet
- Fordeling af arbejdsopgaver ved alarmering af politi og ambulance
- Aftale med lokalt politi omkring alarmering, og hvornår politiet tilkaldes
- Liste over vigtige navne og telefonnumre ved alarmering
- I tilfælde af uroligheder gensidig varsling af naborestauranter eller -diskoteker.

F. Regler for afvisning af gæster og tildeling af karantæne

For at undgå oplevelsen af vilkårlighed eller diskrimination ved afvisning eller bortvisning af gæster, bør der indføres og skiltes med:

- Regler omkring alkohol og stoffer
- Hvornår og hvordan gæster afvises eller gives karantæne. Ifølge restaurationsloven kan politiet forbyde, at restauratører modtager gæster, som tidligere i forbindelse med restaurationsbesøg har gjort sig skyldige i strafbare handlinger.

G. Førstehjælp/krisehjælp

En handlingsplan relateret til risiko for vold og trusler om vold bør endvidere skitseres:

- Hvornår og hvorledes psykisk førstehjælp gives
- Hvornår og hvordan professionel krisehjælp søges
- Hvornår restauratør, bestyrer og dørmænd i fællesskab drøfter dørmændenes følelsesmæssige reaktioner og oplevelser i relation til den stedfundne episode
- Hvornår gældende foranstaltninger og forebyggelsesstrategi i relation til voldsrisikoen tages op til revision på baggrund af en stedfunden volds- eller trusselsepisode.

Psykisk førstehjælp eller professionel krisehjælp kan mindske de følelsesmæssige og kropslige følger af en volds- eller trusselsepisode.

Psykisk førstehjælp kan bestå i, at kolleger, familie og bekendte yder omsorg, forståelse, støtte og

E. Sikkerhedsrutiner, herunder

- retningslinier for, i hvilke situationer døren skal lukkes og politiet alarmeres
- vedligeholdelse af teknisk udstyr med alarmer
- brug af identifikationskort
- retningslinier og aftaler vedrørende alarmering af blandt andet politi, ambulance og naborestauranter eller -diskoteker

F. Regler for afvisning af gæster og tildeling af karantæne, herunder regler for afvisning på grund af indtagelse af alkohol og stoffer eller som følge af tidligere voldelig/uønsket opførsel på stedet

hjælp i tiden efter, at man har været udsat for vold eller trusler.

Har man været udsat for vold eller alvorlige trusler, bør man ikke være alene det efterfølgende døgn. Dørmænd bør følges hjem, og det bør sikres, at den voldsramte også hjemme har mulighed for at være sammen med nogen. På tilsvarende vis kan det være hensigtsmæssigt, at man i virksomheden er klar over, hvem der tager hånd om hvem i tilfælde af voldsepisoder, da "voldsofferet" ofte ikke er i stand til at tage tilstrækkeligt vare på sig selv.

På baggrund af en stedfunden voldsepisode bør dørmænd og restauratør eller bestyrer i fællesskab drøfte, om de gældende procedurer til håndtering af voldsrisikoen er tilstrækkeligt effektive samt eventuelt på baggrund heraf foretage de nødvendige ændringer i handlingsplanen.

Det er vigtigt, at den skadelidte og eventuelle arbejdskolleger, som har været med ved hændelsen eller har været vidne til en sådan, hurtigst muligt tilbydes lægelig og psykologisk behandling efter behov.

Professionel krisehjælp foregår ved, at dørmænd sammen med krisepsykolog bearbejder de følelsesmæssige reaktioner og oplevelser, som dørmænd har efter at have været udsat for vold eller trusler om vold. Dørmænd, der har været udsat for vold eller alvorlige trusler, bør opfordres til at søge en sådan psykologhjælp, helst inden for 24-72

timer efter at episoden har fundet sted. Dette gælder, uanset om dørmænd selv umiddelbart føler behov herfor, da ubearbejdede voldsepisoder på et senere tidspunkt kan give anledning til mere belastende følelsesmæssige reaktioner.

H. Registrering af voldsepisoder

Efter en volds- eller trusselsepisode bør fastlagte retningslinier for registrering af hændelsen følges. Det er formålstjenligt at anvende registreringsskemaer, der er udarbejdet på forhånd, og at samle disse registreringsskemaer i en mappe eller lignende, således at man kan følge udviklingen af forekommende volds- og trusselsepisoder i antal og art.

Registreringen kan bl.a. omfatte forhold som skadelidtes jobberfaring/anciennitet, tidspunkt for episoden, voldens karakter, skadens art, fravær på grund af episoden, og hvorvidt der var kolleger til stede under episoden.

Endelig skal en del af episoderne anmeldes til Arbejdstilsynet som arbejdsulykker på de blanketter, som Arbejdstilsynet har udarbejdet til formålet. Der gøres opmærksom på, at ulykker - herunder voldsulykker - skal anmeldes til Arbejdstilsynet, hvis de medfører mere end én dags fravær ud over tilskadedomstagen.

G. Førstehjælp og professionel krisehjælp, herunder hvornår henholdsvis psykisk førstehjælp, professionel krisehjælp og fælles bearbejdning af episoden med efterfølgende revision af handlingsplanen mod vold finder sted

H. Registrering af episoder med vold og trusler om vold, herunder anmeldelse til Arbejdstilsynet, brug af registreringsskemaer samt anmeldelse af arbejdsulykker til Arbejdstilsynet ved mere end én dags fravær ud over tilskadedomstagen

En række restauranter og diskoteker beskæftiger dørmænd, som er udlejet af fx vagtfirmaer til denne særlige arbejdsopgave.

Pligten til at oprette sikkerhedsorganisation påhviler den, der dels har instruktionspligten, dels mulighederne for at bedømme eventuelle faremomenter ved arbejdet. En dørmænd vil derfor som udgangspunkt være omfattet af sikkerhedsorganisationen på restauranten eller diskoteket.

Opmærksomheden skal her henledes på, at arbejdsgiveren/bevillingshaveren af restauranten eller diskoteket skal:

- Sikre sig, at de beskæftigede dørmænd får passende instruktion om de sikkerheds- og sundhedsmæssige forhold på virksomheden. Dette kan ske ved, at dørmænd får kendskab til virksomhedens handlingsplan mod vold
- Sørge for, at dørmændens arbejde planlægges, tilrettelægges og udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt
- Oplyse den fremmede virksomhed om, hvorvidt særlige kvalifikationer er nødvendige og om voldsrisikoen.

Det fremmede firma har pligt til at videregive disse oplysninger til de dørmænd, som stilles til rådighed for restauranten eller diskoteket.

CHECKLISTE

Checklisten kan bruges af ledelse og ansatte som udgangspunkt for en fælles gennemgang af de forhold, som er beskrevet i vejledningen og kan udgøre grundstammen i en skriftlig handlingsplan.

Nogle spørgsmål vil ikke umiddelbart kunne besvares uden en nærmere undersøgelse, mens andre forhold er tilstrækkeligt belyst og eventuelt kræver ændringer.

Det vurderes:

- Hvilke forhold det er vigtigst at få gjort noget ved
- Hvilke forhold man umiddelbart kan gøre noget ved
- Hvilke forhold der kræver løsninger på længere sigt
- Om man skal have hjælp udefra - fx fra BST - til at undersøge forholdene nærmere, opstille handlingsplan og følge op.

	Ja	Nej	Undersøges nærmere	Ændres (ja/nej)	Hvad skal der ske?	Senest (dato)	Ansvarlige	Følges op (dato)
1. Er denne vejledning udleveret til de ansatte?								
2. Er der instrueret om indholdet af vejledningen?								

Arbejdspladsvurdering

A: Vurdering af voldsrisikoen

3. Er voldsrisikoen beskrevet?								
4. Er der forværende faktorer, der kan øge voldsrisikoen? Lang kødannelse, mange afvisninger af gæster, bortvisninger eller andet?								
5. Er vurderingen af risikoen for vold udarbejdet i samarbejde med de ansatte?								
6. Er vurderingen tilgængelig for de ansatte?								

B: Handlingsplan mod vold

7. Er der udarbejdet en handlingsplan på baggrund af vurderingen af voldsrisikoen?								
8. Er handlingsplanen udarbejdet i samarbejde med de ansatte?								
9. Er den tilgængelig for de ansatte?								
10. Bliver den revideret, hvis der sker ændringer i voldsrisikoen?								



	Ja	Nej	Undersøges nærmere	Ændres (ja/nej)	Hvad skal der ske?	Senest (dato)	Ansvarlige	Følges op (dato)
<i>Instruktion, uddannelse og træning</i>								
11. Har dørmændene fået instruktion i virksomhedens handlingsplan mod vold?								
12. Har dørmændene gennemgået et anerkendt kursus i forebyggelse af vold?								
13. Har personalet øvet/trænet i situationer, hvor der opstår voldsepisoder?								
14. Er personalet orienteret om de for dem gældende regler for påvirkning af alkohol og stoffer på jobbet?								
<i>Arbejdets organisering</i>								
15. Findes der skriftlige retningslinier for alenearbejde, og hvornår det ikke er tilladt?								
16. Er der aftaler om samarbejde med de øvrige ansatte i tilfælde af voldsepisoder?								
17. Er der retningslinier for arbejde uden for døren?								
<i>Adgangsforhold og indretning</i>								
18. Er der skiltning med oplysning om adgangskrav og tekniske foranstaltninger?								
19. Er dørparti og entredør sikkerhedsmæssigt forsvarligt indrettet?								
<i>Tekniske foranstaltninger/ personlige værnemidler</i>								
20. Er der alarmeringsmuligheder ved indgang?								
21. Er der et internt kommunikationssystem?								
22. Er der videoovervågning og internt TV?								
23. Er der etableret metaldetektor?								
24. Anvendes personlige værnemidler?								



	Ja	Nej	Under- søges nær- mere	Æn- dres (ja/nej)	Hvad skal der ske?	Senest (dato)	Ansvar- lige	Følges op (dato)
--	----	-----	---------------------------------	-------------------------	-----------------------------	------------------	-----------------	------------------------

Sikkerhedsrutiner ved alarmering

25. Er der retningslinier omkring lukning af dør og alarmering af politi? Samt arbejdsfordeling over, hvem som gør hvad?								
26. Er der liste over vigtige navne og telefonnumre?								
27. Er der rutiner for vedligeholdelse af og ansvar for alarmeringsudstyr?								

Regler for afvisning og karantæne

28. Er der klart beskrevne regler for, hvornår gæster afvises og får karantæne?								
29. Er der regler omkring alkohol og stoffer?								

Førstehjælp/krisehjælp

30. Er førstehjælp/krisehjælp beskrevet i handlingsplanen mod vold?								
31. Er der aftale med krisepsykolog, og ved de ansatte, hvordan vedkommende kontaktes?								
32. Er det beskrevet, hvorledes man i personalegruppen bearbejder en voldsepisode?								

Registrering og anmeldelse af vold og trusler om vold

33. Har virksomheden et skema til registrering af vold og trusler om vold mod personalet?								
34. Bliver voldsepisoder anmeldt til Arbejdstilsynet?								

Bemærkninger:

.....

.....

.....

.....

.....



Arbejdstilsynet

Vejledningen er udarbejdet af Arbejdstilsynet i samarbejde med Branchesikkerhedsrådet for service- og tjenesteydelser (BSR 8), Hotel-, Restaurant- & Turisterhvervets Arbejdsgiverforening (HORESTA), Restaurations- og Bryggeriarbejderforbundet/Dørmændenes Landsklub (RBF) samt Ledernes Hovedorganisation (LH).